



简明指南 · 行业 · 公共行政

申请、证明材料、异议，全都堆在一起？ 现在，每份申请送到您桌上时都已读取完毕。

申请、证明材料、授权委托书和异议书在窗口、邮件和电子邮件中送达，常常是一叠邮件。本简明指南展示 PaperOffice 如何拆分和识别这些文件，读取申请数据，并按档案编号将它们关联起来。适用于市政府、县政府和各机构。

本指南的内容

一叠邮件变为独立文档，申请数据以带来源的字段呈现，缺失的必填信息转入审核，档案编号拼写相同的文件并排显示。

01 · 问题所在

申请书以纸质形式送达。 证明材料随后才到。

每天，市民服务中心和收发室都会在窗口、通过邮件和电子邮件收到申请、证明材料、授权委托书和异议书。很多内容是手工填写的，附件则另行寄来。在处理申请之前，必须先分类、重新录入并检查是否填写完整。

成因

一叠文件，多个案件

收发室一次性扫描当天的邮件。哪一份申请在哪里结束、下一份登记证明从哪里开始，只有逐页翻阅PDF的人才能看清。

手工填写的表格

申请人用圆珠笔填写表格、勾选方框，并在页边添加备注。姓名、地址和档案编号需要重新录入，数字颠倒往往要到做出决定时才会暴露。

证明材料延后到达

收入证明、授权委托书或异议书会在申请提交数周之后才到。它们属于同一案件，却仍然落在另一叠文件中。

如何察觉

- 每天早上，当天的邮件都要手工拆分成独立的申请和证明材料。
- 姓名、地址和档案编号要从表格重新录入案件管理系统。
- 申请是否填写完整，只有在有人逐页翻看时才会发现。
- 迟到的证明材料要在待办篮、收件箱和扫描文件夹中逐一查找。
- 供查阅档案用的副本要用记号笔涂黑，然后再次扫描。

02 · PAPEROFFICE 的解决方式

拆分、读取， 按档案编号关联。

您的案件管理系统仍然是办理和决定的系统。在此之前，PaperOffice 负责受理环节：拆分、识别、读取申请数据、关联文件，并发布经过脱敏的副本。对申请作出决定的始终是负责的工作人员。

1

拆分邮件文件叠

Split Agent 在合并扫描件中检测文档的结束位置，去除空白页，并为每个部分命名。已注明的附件仍与其主文档放在一起。

模块: SPLIT AGENT

2

识别收到的文件

AI-DMS 能识别政府表格、登记证明、工资单、授权委托书和建筑许可等类型。您可以用简短说明添加自己的类型，例如异议书。

模块: 分类

3

申请数据作为字段

Government Forms 模板读取表格编号、申请人、案件编号、提交日期、勾选项和随附文件。手工填写的表格使用 Ultra 处理。

模块: IDP AGENT

4

按档案编号关联

从 AI-DMS Premium 起，PaperOffice 会读取文档、参考和交易编号。如果某个 Workspace 中的申请和证明材料带有拼写相同的档案编号，Knowledge Graph 会将它们关联起来。

模块: KNOWLEDGE GRAPH

5

脱敏后发布

对于信息公开申请，GDPR 请求（第 15 条）场景会在副本中对第三方数据进行脱敏，并提供预览。副本通过带密码的链接发出，每次访问都会被记录。

模块: 安全邮件发送

03 · 应用中的操作

从邮件文件叠到已读取的案件。

以下是收发室和业务部门如何设置流程。您需要为每个部门配置一个启用 AI-DMS Premium 的 Workspace、一个 Split Agent，以及几份典型的申请书用于测试。

1

每个部门一个 Workspace

在 Document AI › Workspaces 下，为每个部门创建一个 Workspace，类型选择 Business 或 Compliance，设置 AI-DMS Premium，并分配组别权限。

2

拆分邮件文件叠

创建一个以该部门为目标的 Split Agent。选中合并扫描件，打开 操作 › 代理与工作流 › Split 并选择 通过 Split Agent 运行。原始文件叠会被保留。

3

读取申请字段

选择一个应用程序并从 操作 › 代理与工作流 › IDP 下的 Government Forms 模板创建代理。保留申请人和案件编号为必填项，并将所有其他字段设置为 在 KPI 中忽略。

4

查看案件

在文档列表中，选择 选项 下的 交易 视图。通过 Knowledge Graph 关联的文档会排列在一起；双击即可打开每份文档。

5

为查阅档案进行脱敏

在 操作 › 代理与工作流 › Redact 下，选择 GDPR 请求（第 15 条）场景，通过预览进行脱敏。逐处检查后，再通过带密码的安全发送释放副本。

实践经验

每封信件都写上档案编号 在回执和索取文件的函件中注明档案编号，并请申请人在提交证明材料时原样引用。这样，Knowledge Graph 就能在办理过程中，将迟到的文档关联到相应的申请上。

04 · 案例

一家市民服务中心 整理当天的邮件。



一个拥有 140 名员工的镇政府，在市民服务中心通过窗口和邮件受理申请，例如住房补贴和居民停车许可。一位经验丰富的职员每天早上整理邮件文件叠，将证明材料与档案编号对应，并检查每份申请是否填写完整。

使用前

- 他把扫描的当天邮件手工拆分成独立的申请和证明材料。
- 他把申请人和档案编号从表格重新录入案件管理系统。
- 只有逐页翻看时，他才发现某项必填信息缺失。
- 他用记号笔涂黑供查阅档案用的副本，然后再次扫描。

使用 PAPEROFFICE 后

- Split Agent 拆分当天的邮件，附件与其所属申请保持在一起。
- Government Forms 模板读取申请人和档案编号，并在表格中附上来源。
- 如果缺少必填信息，就会生成审核任务，IDP Review 会显示该申请。
- 档案编号拼写相同的证明材料，会在 交易 视图中挂在该申请之下。

这是一个用于说明的虚构示例。请用您自己的表格检查拆分和字段是否正确，并与您机构的负责部门明确法律依据和数据保护要求。

05 · 检查清单

您的部门是否已准备好 处理已读取的受理材料？

请与收发室、业务部门、IT 和数据保护部门一起过一遍这些要点。大部分内容都可以用一组示例表格来试行。

- ☐ 已决定是为每个部门、每项业务还是每个办公室创建一个 Workspace。
- ☐ 涉及敏感案件的 Workspace 为 Business 或 Compliance 类型，并要求输入密码或短信验证码。
- ☐ Split Agent 已用收发室的示例文件叠测试。
- ☐ 已按申请类型设定必填字段，并选择了审核队列。
- ☐ 做出决定的人会对照表格中的原始位置，核对每一个录入的数值。
- ☐ 已为每个 Workspace 设定哪些组别可以读取、上传或拥有全部权限。
- ☐ 新文档使用 AI-DMS Premium 处理，手写表格使用 Ultra 处理。
- ☐ 您自己的类型（如异议书）已通过简短的 AI 说明设置完成。
- ☐ 回执和索取文件的函件中均注明了档案编号。
- ☐ 已设定查阅档案和信息公开申请分别适用的脱敏场景。

06 · 常见问题

业务部门、IT 和数据保护部门首先问的问题。

AI 会对申请作出决定吗？

决定由负责的工作人员作出。PaperOffice 负责拆分、识别和读取受理材料，并将缺失的必填信息提交审核。对于每个读取的数值，数据字段都会显示其在表格中的来源位置。

手工填写的表格能被读取吗？

可以。使用 AI-DMS Ultra 时，AI-OCR 也能识别手写内容，并逐行给出位置和置信度。Government Forms 模板会将勾选的选项读取为单独的字段。请对照原件检查难以辨认的地方。

各部门如何保持相互独立？

通过各自独立的 Workspace，并按组别分配权限：查看和下载，再加上上传，或完全访问。服务器会在每次调用时检查这些权限，无论是来自应用、REST API 还是 MCP。

如何发现填写不完整的申请？

每个字段默认均为必填项。对于申请人或案件编号请保留此设置，并将其余字段设置为 在 KPI 中忽略。如果缺少值并选择了审核队列，系统将创建审核任务，且 IDP Review 会显示缺失内容。包含在 Professional 计划中。

数据如何进入我们的案件管理系统？

以 XLSX、CSV 或 JSON 格式导出数据字段。通过 REST API，您可以用 POST /documents/idp-agent-run 启动代理并获取字段；AI 助手则使用 MCP 工具 po_documents_idp_agent_run。

发布前如何脱敏？

在 操作 › 代理与工作流 › Redact 下，您可以根据用途选择场景；用于网站和新闻媒体时，选择最大程度的匿名化。您可以在预览中逐处检查，副本中的底层文字会被删除，原件保持不变。

07 · 如何开始

拆分您的下一批当天邮件。

在 app.paperoffice.ai 创建账户，为一个部门设置一个 Workspace，并使用 Split Agent 拆分一叠示例文件。您只为处理的内容付费；价格页面列出了各个层级。

从示例表格开始

用虚构的信息填写您最常用的表格，其中部分手工填写，然后将它们作为一叠扫描。这样，您无需使用真实的市民数据即可测试拆分和字段。

设定必填字段

针对每种申请类型，决定哪些信息为必填，以及由谁处理未完成的审核任务。

让数据保护部门参与

在处理真实申请之前，向您的数据保护办公室展示 Workspace 权限、访问保护和脱敏场景。

本主题相关的产品数据表

Split Agent

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-pdf-split-zh.pdf

分类

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-classification-zh.pdf

IDP Agent

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-idp-intelligent-document-processing-zh.pdf

Knowledge Graph

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-graph-zh.pdf

安全邮件发送

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-audit-safe-email-delivery-zh.pdf

Workspaces

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-workspaces-zh.pdf

本主题更多内容

公共行政

paperoffice.ai/zh/solutions/hangye/ai-gonggongbumen-zhengfu-wenzhangguanli



本主题更多内容

paperoffice.ai/zh/solutions/hangye/ai-gonggongbumen-zhengfu-wenzhangguanli

价格

paperoffice.ai/en/pricing

联系我们

paperoffice.ai/zh/lianxi